

# がじまる

**2013**  
**夏**号  
平成25年8月1日  
No.371

発行/沖縄県県民生活センター  
電話 (098) 863-9212  
〒900-0036 那覇市西3丁目11番1号  
沖縄県三重城合同庁舎4階

「くらしの情報誌がじまる」は、沖縄県県民生活課のホームページでもご覧いただけます。

## 平成24年度 県民生活センター相談概要

### ◆平成24年度のセンター相談件数6,206件

沖縄県県民生活センターに寄せられた平成24年度の消費生活に関する相談は、6,206件(苦情相談が5,870件、問い合わせ・要望336件)で、前年度に比べて232件(△3.6%)減少した。

### ◆苦情相談(5,870件)の商品・役務別トップ10

順位	商品・役務	件数	増減 (対23年度)	順位	商品・役務	件数	増減 (対23年度)
1	デジタルコンテンツ	921	△23	6	健康食品	156	△4
2	サラ金・フリーローン	533	△229	7	テレビ放送サービス	112	22
3	賃貸アパート・マンション	305	△43	8	携帯電話サービス	97	0
4	自動車	227	△22	9	商品一般	93	△12
5	インターネット通信サービス	176	51	10	医療サービス	81	34

**1位の「デジタルコンテンツ」(アダルト情報サイトや出会い系サイトなど、インターネットを通じて得られる情報サイトに関する相談)**(921件)は、前年度に比べ23件減少した。

[相談事例]

○パソコンで誤ってアダルトサイトにアクセスしてしまった。高額な請求の画面が張り付いて消えない。

○無料SNSサイトでタレントから直接メッセージが届き、「事務所に内緒なので、別サイトでやりとりしたい」と別のサイトに誘導された。メール交換のためのポイント購入で260万円支払ったが、だまされたのだろうか。

**2位の「サラ金・フリーローン」**(533件)は、貸金業法の改正による効果などから毎年相談が減っており、前年度に比べ229件減少した。

**3位の「賃貸アパート・マンション」**(305件)の相談は、退去時の敷金返還や原状回復義務のトラブルのほか、家賃保証会社からの請求に関する相談などが寄せられた。

**4位の「自動車」**(227件)の相談は、自動車購入後に不具合が生じたことに伴うトラブルの相談が多く、ほかに解約する際に生じたトラブルに関する相談などが寄せられた。

**5位の「インターネット通信サービス」**(176件)の相談は、電話で光回線やモバイルデータ通信の勧誘を受け承諾したが、契約が複雑で理解できない・解約しようにも違約金が発生するというトラブル、または過剰な電話勧誘のトラブルが多く寄せられた。

## ◆年代別の苦情相談

苦情相談における契約当事者の年代別件数については40代が最も多く、次いで30代、50代と続いている。また、60代以上の割合は、全体の22.4%（1,313件）を占め、増加傾向にある。

年代	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
計 (単位：件)	19	178	579	994	1,107	876	703	610	804	5,870

### ■特殊な販売形態に関する相談

店舗購入以外の特殊な販売形態における苦情相談をみると、「通信販売」（1,643件）がもっとも多く、「マルチ・マルチまがい商法」が139件、「訪問販売」（346件）、「電話勧誘販売」（326件）などであった。このうち通信販売においては、届いた商品が注文した商品と色合いが異なる、返品したいが応じてくれない、業者との連絡が取れない等の苦情があった。

### ■市町村別の相談

県民生活センターにおいて対応した相談の市町村別件数をみると、上位に那覇市（1,448件）、浦添市（442件）、うるま市（423件）などとなっていて、市部が全体の72.4%を占めている。

### ■利殖に絡む金融商品に関する相談

利殖に絡む金融商品に関する相談が増えており、平成24年度に122件あった。このうち、58件（47.5%）が60代以上の契約当事者であった。

内容としては、電話勧誘で投資や儲け話をもちかけられ、メリットを強調されデメリットに気付かず契約をした・解約したいのに解約手数料が高い・2年は解約出来ないと書面に書かれている等、内容を理解しないまま契約してしまったケースが少なくない。以前の投資詐欺被害を回復するために他の会社の未公開株を購入する必要があるなどと迫り500万円を騙し取られた二次被害のケースなどもあり、被害額が大きいのも特徴である。

### ◆消費生活のご相談・お問い合わせは、下記の相談窓口へ

受付時間 月曜日～金曜日（祝日休み）

9時～12時、13時～16時

・県民生活センター 消費生活相談室 ☎098-863-9214

・県民生活センター（宮古分室） ☎0980-72-0199

・県民生活センター（八重山分室） ☎0980-82-1289

### ◆消費者ホットライン

☎0570-064-370

（県民生活センターを含め、最寄りの消費生活相談窓口につながります。）

# ◆沖縄県金融広報委員会からのお知らせ

## 1 第38回「おかねの作文」募集のお知らせ

「ものやお金を大切にし、生かして使うこと」、「将来の夢の実現とお金の関わり」をテーマとした作文を募集しています。

- ・応募資格：沖縄県内在住の小学生及び中学生
- ・応募のきまり：①小学生は、400字づめ原稿用紙3枚以内  
②中学生は、400字づめ原稿用紙3枚以上5枚以内  
上記テーマのうち、いずれかの内容であれば題名は自由です。
- ・応募期間：平成25年9月2日（月）～10月31日（木）
- ・応募方法：県内全小学校及び中学校に募集案内をしていますので、学校を通じて応募してください。（※個人での応募も可能です。）
- ・入選発表：平成26年1月に発表、2月に沖縄県庁1階で表彰式を行ないます。  
入選については、応募者の在学する学校へ通知します。  
入選作品は、作品集として発行するほか、金融広報委員会ホームページに掲載します。

## 2 金融・経済講演会の開催について

- ・日時：平成25年10月26日（土）14時～15時35分
- ・場所：ホテルアトールエメラルド宮古島（宮古島市平良字下里108-7）
- ・募集人数：100名
- ・講師、講演テーマ  
○テーマ：「これだけは絶対に知っておきたい！『金融・経済・投資・資産運用』の話」  
○講師：洞口勝人（ほらぐちかつひと）
- ・募集時期：平成25年9月上旬予定。金融広報委員会ホームページ、新聞などでお知らせします。お問合せは、9月になってからお願いいたします。

## 3 金融学習グループの募集について

沖縄県金融広報委員会では、暮らしに身近な金融経済知識、合理的な家計管理について学習してみたいというグループを募集しています。

- ・要件：15名以上のグループ、リーダー1名又は2名  
自主的に金融に関する学習を行うこと
- ・学習例：年金のしくみや活用法、介護保険、セカンドライフの設計  
有効な家計簿のつけかたなど

○詳細は、沖縄県金融広報委員会までお気軽にお問い合わせください！

#### 4 金融広報アドバイザーの無料派遣

沖縄県金融広報委員会では、公民館を始め地域の自治会、学校、PTA、サークルなど一般県民を対象とした地域の講演会や学習会に『金融広報アドバイザー』を講師として派遣いたします。講師の謝礼、交通費は無料ですので、事務局までお気軽にお問合せください。

講座内容	生活設計関係／金融経済関係／金融・金銭教育／消費者問題関係
実施時間等	1回あたり1時間～2時間程度 実施期間は相談に応じます。
参加人数	10名以上
申込期間	開催日の1ヶ月前～2週間前

〒900-8570

沖縄県那覇市泉崎1-2-2 (事務局：沖縄県環境生活部県民生活課内)

TEL 098-866-2187 FAX 098-866-2789

ホームページ <http://www.okinawa-kinkoui.com/>

#### ◆「偽装質屋」からの借りにご注意を!

高齢者等に対して、「質草は何でもいい」、「返済は年金口座から自動引落し」などと言って、担保価値のない物品を質に取り、実際には年金などを担保として違法な高金利で貸付をする、いわゆる「偽装質屋」に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

偽装質屋は、質屋を装って貸金業よりはるかに高い金利で貸付を行っており、その実態は高金利のヤミ金融業者です。偽装質屋からの借りは、絶対にしないでください。

○偽装質屋の特徴として、「質草は何でもいい」

「返済は年金口座から自動引落し」などと勧誘してきます。

○年金口座から引落しを求めることは、貸金業法で禁止されています。

○不審な業者から安易に借りに入りたりせず、勧誘等があれば県民生活センターに相談してください。

